

Magazine d'information des habitants de Silène numéro 17 • Février 2015

isséo

Silène
habiter en région nazairienne

> Dossier

Réclamations techniques ?

simples comme un coup de fil









Plus d'un mois après, nous avons encore tous en tête les évènements dramatiques qui ont touché notre pays et l'élan de solidarité avec l'ensemble des victimes qui a suivi autour des valeurs républicaines.
L'unité nationale esquissée renforce ma conviction de continuer à agir en plusieurs directions :

> la nécessité de la mixité sociale
Répartir de façon équilibrée les logements à loyer modéré doit rester une priorité à Saint-Nazaire comme sur les autres communes de la CARENE. Nos quartiers doivent rester ouverts sur la ville et sur notre territoire pour que chacun s'en sente citoyen à part entière.

> la nécessité de la proximité
La présence des services publics dans l'ensemble des quartiers doit être préservée. Silène continuera à prendre sa part à travers son personnel de proximité et les Points-accueil. La proximité, c'est aussi l'écoute et la considération des demandes des habitants ; deux axes essentiels dans l'organisation que nous avons mise en place.

> la nécessité du respect
Les évènements de ces dernières semaines ne doivent pas jeter le discrédit sur telle ou telle communauté, sur telle ou telle génération. Nous devons au contraire faire en sorte que chacun puisse prendre part à la vie du quartier, de la cité sans aucune appréhension. Ce respect de l'autre s'entend aussi dans le respect des lieux, de la qualité de vie dans les quartiers. Silène s'y emploie mais c'est également l'affaire de tous.

> la nécessité du développement
La rénovation des quartiers, qui est essentielle, ne suffit pas. Le développement social et économique doit être intégré à part entière dans la politique de la Ville. Il faut que les habitants puissent aussi accéder à l'emploi.
Dans une situation économique et sociale difficile, même si le bassin nazairien n'est pas le plus touché, nous devons afficher notre solidarité sans équivoque, dans la diversité et le respect des convictions de chacun.

Bien cordialement

David Samzun, Président de Silène
Maire de Saint-Nazaire
Président de la CARENE

Infos pratiques

Pour contacter Silène : Silène et vous 02 53 48 44 44
Du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h.
En dehors de ces horaires, un service d'astreinte traite les urgences.

Pour un dépannage :
Robinetterie - chauffe-bains : Iserba – 0 810 00 75 23, de 8h à 18h.
Chaudières individuelles : Idex – 02 51 84 96 81, 8h-12h / 14h-17h
Autres prestations : contactez Silène et Vous.

Pour une demande de logement / de mutation :
L'Espace immobilier Silène 68 av. du Gal de Gaulle à Saint-Nazaire
Lundi : de 14h à 17h45 – Du mardi au vendredi : de 9h30 à 12h30
et de 14h à 17h45 – Samedi : de 9h15 à 12h45

Pour suivre l'actualité de Silène,
retrouver toutes les infos pratiques et les numéros d'Isséo :

www.silene-habitat.com



Réclam
sim



Le traitement des réclamations techniques reste un point sensible. Seuls 70%* des locataires en sont satisfaits. Certes c'est 10 points de mieux qu'il y a un an, mais il reste encore des progrès à faire, surtout en matière d'information et de délai. C'est pourquoi de nouvelles actions sont en place depuis fin 2014.

**source : enquête de satisfaction FYM mai 2014*



ations techniques
ples comme un coup de fil



Près d'un locataire sur deux contacte Silène dans l'année pour signaler un problème technique, dans son logement ou dans les parties communes. C'est donc un sujet qui concerne beaucoup de monde et qui fait partie des priorités de notre action qualité. Si en 2014, la situation semble s'être améliorée, Silène a souhaité poursuivre cet effort sur deux axes : la communication et le mode de fixation des rendez-vous pour les interventions dans les logements.

Une réponse écrite en cas de travaux locatifs

De nombreuses demandes faites à Silène concernent des travaux à la charge du locataire. Dans ce cas, nous envoyons systématiquement un courrier pour justifier notre refus. En effet, notre réponse ne se fait pas « à la tête du client » mais en fonction de la règlementation et de règles claires appliquées par tous les bailleurs. Le courrier est accompagné d'une plaquette d'information expliquant ce qui relève du locataire et du propriétaire.

Un test pour accélérer la prise de rendez-vous

Quand une demande est prise en compte par Silène (auprès de Silène et Vous ou du Point-accueil), un bon de commande est adressé à l'entreprise concernée, avec le numéro de téléphone et l'adresse du locataire. L'entreprise fixe alors rendez-vous au locataire ou passe au logement si elle n'arrive pas à le joindre. Cela peut prendre quelques jours, si le locataire n'est pas joignable.

Pour améliorer ce délai, nous testons depuis octobre 2014 un nouveau dispositif avec 2 entreprises : GESTAL pour la plomberie et AES pour l'électricité. Aussitôt le bon de commande fait, le locataire reçoit par SMS (à défaut, par mail ou courrier) le n° de téléphone de l'entreprise et le n° du bon pour fixer lui-même directement son rendez-vous. Cela permet d'avoir une date rapidement et d'être sûr que sa demande n'est pas oubliée.

CHIFFRES-CLÉ

Nombre d'interventions par an en logement occupé :

> AES (électricité) : 800

> GESTAL (plomberie) : 1 600

technique, mode d'emploi

diagnostic technique si problème complexe

Si réparation prise en charge par silène → **commande à l'entreprise** → **L'entreprise prend rendez-vous avec le locataire** → **intervention de l'entreprise**

Si réparation prise en charge par silène ⇢ **EXPÉRIENCE TEST électricité / plomberie** ⇢ **envoi SMS avec coordonnées entreprise** ⇢ **Le locataire téléphone à l'entreprise pour prendre rendez-vous** ⇢ **intervention de l'entreprise**

Si réparation à la charge du locataire → courrier expliquant le refus de prise en charge (manivelle volet roulant…)

→ **Le locataire téléphone à l'entreprise pour prendre rendez-vous** → **intervention de l'entreprise**

En cas d'urgence astreinte 7j/7 24h/24

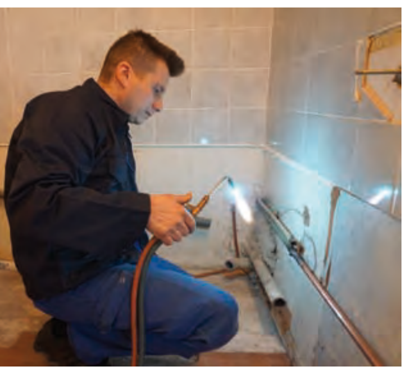
Suite du dossier >>



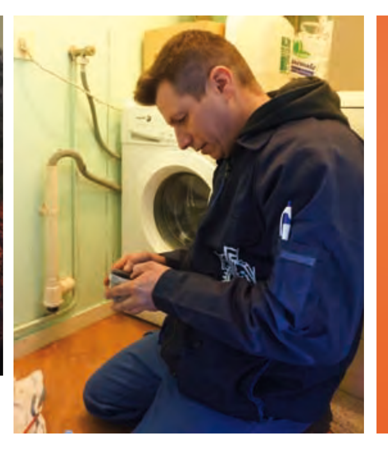
Regards croisés paroles d'

Deux entreprises locales, GESTAL (plomberie) et AES (électricité), testent depuis 4 mois la prise de rendez-vous directe par les locataires.

Test concluant ?









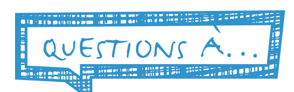
Florence Russon

Chargée de clientèle chez GESTAL (St-André-des-Eaux)

« **Oui, ça marche très bien !**

Sur 160 bons de travaux reçus par mois, 80% des rendez-vous sont pris par les locataires. La plupart nous téléphone immédiatement après avoir reçu le SMS de Silène. Parfois même, avant que j'aie eu le temps de prendre connaissance de la commande par informatique ! C'est vrai que les gens laissent rarement traîner un problème de fuite, que ça soit sur une canalisation, un ballon d'eau chaude ou un radiateur. Même si ce ne sont pas des urgences, ils veulent en général qu'on envoie tout de suite quelqu'un ! Nous intervenons entre 2 et 10 jours après l'appel, en fonction du niveau de priorité défini dans le cahier des charges. Bien sûr, l'intervention est immédiate s'il y a urgence. On nous demande parfois du débouchage, mais c'est à la charge du locataire et ce n'est pas nous qui faisons l'entretien de la robinetterie, mais ISERBA. »





Delphine Briquet

Responsable de secteur



Comment les locataires apprécient-ils le test de prise de rendez-vous ?

Dans mon Point-accueil, le test est très satisfaisant. Le locataire voit que sa demande est prise en compte tout de suite. L'envoi de SMS est instantané. Le locataire maîtrise le délai, il appelle l'entreprise quand il est disponible.

Quel conseil donner à un locataire quand il fait une réclamation à Silène ?

Il faut être le plus précis possible. Ça permet d'éviter les mauvaises surprises, car on peut refacturer l'intervention si c'est locatif. Par exemple, on nous appelle souvent quand le compteur disjoncte. Avant d'envoyer l'électricien, on fait vérifier au locataire que le problème n'est pas lié à un appareil défectueux ou une multiprise surchargée.

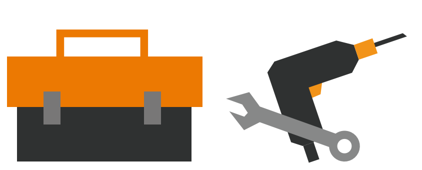
Tous les problèmes techniques sont-ils traités de la même manière ?

Non, ils sont de 3 natures : il y a les urgences, pour lesquelles l'entreprise intervient immédiatement après notre appel ; les interventions simples sur bon de commande, traitées entre 2 à 12 jours suivant les cas ; et les problèmes plus complexes qui nécessitent la commande d'une pièce spéciale ou un diagnostic technique, ce qui allonge le délai.

Et dans le neuf ?

C'est là où les délais sont plus difficiles à maîtriser, car seule l'entreprise qui a fait les travaux peut intervenir, dans le cadre de l'année de parfait achèvement. Or elle attend souvent de cumuler plusieurs dossiers pour se déplacer. Et s'il y a malfaçon, on doit parfois aller jusque devant les tribunaux pour régler le problème.

entreprises







Sébastien Colas

Responsable de travaux chez AES (Saint-Nazaire)

« **Pour l'instant, non.**

Seulement 20% des locataires nous appellent. Je prends alors l'initiative, car je dois organiser le travail de nos 3 techniciens. Je tombe souvent sur un répondeur et je laisse plusieurs messages. Après ces relances et au 2ème avis de passage sans réponse, nous demandons au responsable Silène de contacter le locataire.
Pour quelles raisons y-a-t-il aussi peu d'appels spontanés ? Peut-être que le locataire a résolu sa panne électrique, ou alors craignait-il de devoir payer la réparation - la question nous est souvent posée. Autre hypothèse : il se méfie de notre n° de téléphone commençant par 09, craignant un démarchage ou un appel surtaxé, ce qui n'est pas le cas (prix d'une communication locale). Il faut persévérer, car je trouve que c'est un vrai avantage pour le client, qui peut maîtriser sa prise de rendez-vous. »

AVIS DE LOCATAIRE — Mme Le Goff à Montoir



J'avais une fuite de radiateur. C'est mon fils qui s'est occupé d'appeler le plombier, après avoir reçu un SMS avec le numéro. C'est pratique d'être en contact direct avec le technicien. L'ouvrier est intervenu 3 jours après, ça a été rapide.
Il a prévenu mon fils avant de venir. Il a regardé partout et a réparé la fuite en 1 heure environ.
Il a été efficace et très sympa !



des représentants des locataires, administrateurs Silène





Bernard Josso, Michel Poignan
CNL

L'entretien et la réparation des logements font l'objet de nombreux litiges lors des états des lieux. L'une des principales sources de réclamations concerne le chauffage ainsi que l'humidité ou les infiltrations. Ces dernières proviennent d'une mauvaise isolation ou aération, principalement dans les logements anciens mais pas seulement… La réponse donnée d'aérer le logement ne résout jamais ces questions et apparaissent comme une échappatoire.
Une autre source de conflit, l'entretien des lieux communs.
Nous avons une lecture différente des textes sur les réparations locatives (art. 7 - loi de 1989 décret n° 87-712). Il faut mieux prendre en compte le niveau de vétusté, l'âge de construction de l'immeuble pour une meilleure prise charge des réparations pendant toute l'occupation du logement. Les locataires financent suffisamment les contrats robinetterie, chaudière, TV pour ne pas en rajouter.
D'autres questions restent en suspens : le mauvais état des installations électriques, l'absence de désembouage des radiateurs qui conduit à un chauffage insuffisant. Des progrès ont été réalisés, il faut aller encore plus loin dans la satisfaction des demandes.
En cas de différends, la CNL est disponible pour intervenir avec vous auprès de Silène et vous accompagner lors des états des lieux.

CNL (Confédération Nationale du Logement)
Agora 1901, 2 bis rue A. de Mun à St-Nazaire
Tél. 02 40 66 50 65 – cnlsaintnazaire@yahoo.fr
Permanences du lundi au jeudi, de 14h à 17h30,
le vendredi de 14h à 16h30 ou sur RDV



Annie Robert CLCV

Lors de l'accueil dans ses permanences, la CLCV reçoit des locataires écoutés mais pas toujours entendus, des locataires pas informés clairement de la suite donnée à leurs demandes, avec des délais d'exécution parfois trop longs après le dépôt de la réclamation.
Ces situations génèrent du mécontentement, de l'insatisfaction.
Silène se doit de répondre au mieux aux attentes des locataires.
La CLCV peut vous aider dans vos démarches et est à votre écoute pour faire remonter vos doléances et défendre vos droits.

CLCV (Consommation Logement Cadre de Vie)
Agora 1901, 2 bis rue A. de Mun à St-Nazaire
Tél. 02 40 66 16 44 - clcv.stnazaire@yahoo.fr
Permanences : un jeudi par mois de 14h30 à 16h30
(le 26/03-07/05-04/06) ou sur RDV



Stéphane Lecerf AFOC

Pour tout problème technique, les locataires doivent contacter Silène et Vous où une conseillère prend note de la demande. Toute résolution de problème peut prendre du temps. Toutefois, rien ne sert de harceler les conseillères, qui ne sont que des relais.
N'hésitez pas à contacter un représentant AFOC qui mettra tout en œuvre pour faire accélérer le traitement.

AFOC (Association Force Ouvrière Consommateurs)
4 rue Marceau à St-Nazaire – Tél 02 40 22 52 35
mail : ulfonz.afoc@orange.fr – sur RDV





La propreté, c'est aussi pour les chiens !

Le chien est le meilleur ami de l'homme… mais pas toujours celui de ses voisins ! Quand l'animal « s'oublie » dans la cage d'escalier, devant l'entrée, sur les trottoirs ou les pelouses, on a beau dire que ça porte bonheur… ça énerve ! Rappel au règlement, mais surtout au civisme des maîtres.

L'article 9 du règlement intérieur de Silène précise les obligations du propriétaire d'animal. Les chiens sont tolérés dans les logements, à condition qu'ils ne nuisent pas au voisinage. Le maître est responsable et doit nettoyer et/ou réparer si l'animal cause des salissures, des dégradations ou des accidents.

Propreté canine : prévenir ou punir ?

Côté Silène

Les équipes de proximité font régulièrement des rappels au règlement par affichage dans les halls. En cas de récidive, Silène peut convoquer le propriétaire du chien pour régler le problème, qu'il s'agisse d'hygiène ou d'aboiements.
Silène ne peut cependant pas empêcher un locataire d'avoir un animal (hormis les chiens d'attaque, interdits dans les logements et les espaces communs), ni verbaliser en cas d'infraction au règlement, car il faut être assermenté pour le faire.

Côté Ville

À Saint-Nazaire, les 6 agents de surveillance de la voie publique sont désormais habilités à verbaliser les propriétaires de chiens pour les déjections dans le centre-ville.

35 € d'amende. L'abandon de déjections sur la voie publique est considéré comme une infraction par le règlement sanitaire départemental (art. 450-6), qui stipule que : *« Les propriétaires d'animaux devront veiller à ce que les trottoirs ne soient pas souillés par les déjections. »*
Alors, à vos sacs, citoyens !

Si vous n'avez pas de sac pour ramasser, profitez des équipements gratuits de la Ville :
- **91 bornes « Toutounet »**, rechargées en sacs trois fois par semaine,
- **2 « canisites »** situés au Parc paysager et sur le parking de la Médiathèque, nettoyés et entretenus deux fois par semaine.

Info : service propreté publique au 02 44 73 46 44



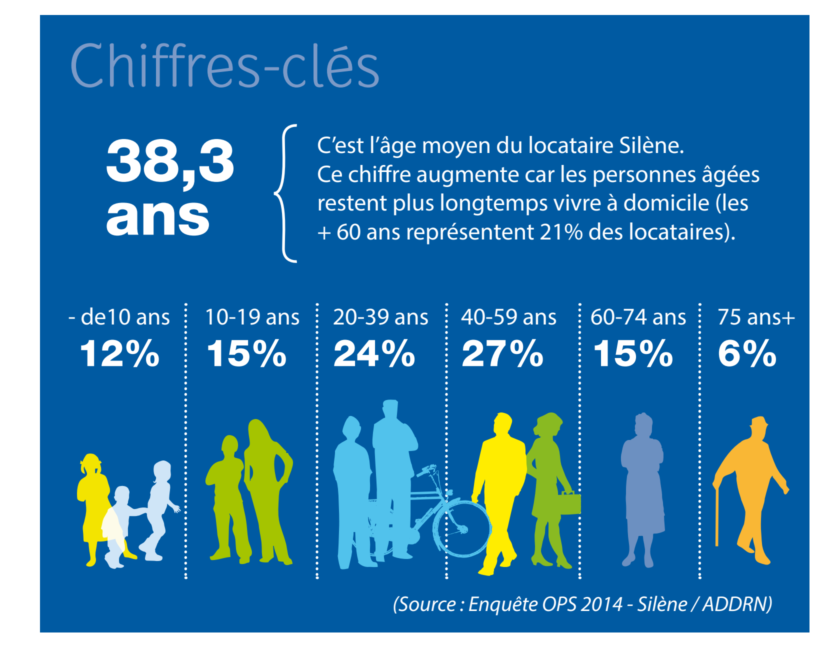
Sites utiles :
www.education-canine-44.fr
www.dogsattitude.com





Je ne laisse pas mon chien enfermé sur le balcon
Je l'accompagne toujours pour sa promenade
Je le tiens en laisse dans les espaces publics (cage d'escalier, extérieurs)
Je ne le laisse pas entrer dans les aires de jeux
Je ramasse ses crottes

Chiffres-clés



(Source : Enquête OPS 2014 - Silène / ADDRN)

Partez l'esprit tranquille !

Quel est le délai de mon préavis, quand ont lieu les visites de mon logement, comment se passe l'état des lieux, quelles réparations effectuer avant de partir… ?

Retrouvez tous les conseils pratiques dans le nouveau dépliant Silène, remis à réception du courrier de préavis.
Egalement disponible dans les accueils Silène et sur internet (rubrique Guide du locataire).



Cure de jouvence pour la résidence Plaisance







Le patrimoine Silène de la reconstruction des années 50 et 60 va faire l'objet dans les prochaines années de travaux d'envergure, afin de l'adapter aux besoins d'aujourd'hui, notamment en matière de performance thermique et d'accessibilité aux personnes âgées et à mobilité réduite. Premier site concerné : Plaisance. Les locataires, consultés par vote entre décembre et février, ont accepté le projet.

Les 7 immeubles situés de part et d'autre du boulevard Laënnec vont bénéficier d'un vaste programme de travaux sur 2 ans : aménagement des espaces extérieurs, isolation thermique, embellissement des parties communes, rénovation d'équipements du logement (sols, sanitaires…). Une visite d'état des lieux avec un technicien Silène s'effectuera à partir de mars dans tous les logements pour préparer les travaux de réhabilitation, qui démarreront en janvier 2016.

Création d'ascenseurs et relogement

En plus des travaux communs à tout le groupe, 4 immeubles (97-99-101 bd Laënnec et 37-37 bis rue Voltaire) vont faire l'objet d'une transformation importante. « *L'inconvénient de ces bâtiments, c'est qu'il y a toujours des marches à franchir pour accéder au hall d'entrée et aux logements du 1er niveau.* » précise Wilfried Grüber, responsable du projet technique. « *Nous allons donc installer un ascenseur extérieur et transformer le hall. Nous devrons aussi restructurer certains appartements* ».

Une « sur-façade » permettra d'agrandir les balcons et de créer des espaces à vivre supplémentaires, extérieurs (jardins d'hiver) ou intérieurs (séjours agrandis, création d'annexes). Des appartements seront créés sous les combles.

Ces travaux lourds nécessitent le relogement des 90 résidents concernés. « *Chaque locataire sera reçu individuellement pour exprimer ses souhaits* », explique Karine Macé, responsable du projet de relogement. « *Une Charte de relogement a été signée avec les associations de locataires. Elle précise nos engagements en matière d'accompagnement : suivi personnalisé, prise en charge du déménagement…* »





Mme Fragnier
Locataire rue Voltaire

« Les façades vont être refaites, ça va être plus joli, car il y en avait besoin. Le projet a été bien expliqué. C'est utile de pouvoir donner son point de vue dans les réunions de concertation. Dans les logements, ils vont refaire les sols, les meubles sous évier..., c'est bien ! J'aurai une douche en remplacement de ma baignoire, ça sera plus pratique. »


PLAISANCE EN CHIFFRES

200 logements construits en 1962 réhabilités en 1992

7 immeubles de 4 étages

11 entrées



Architectes : Jacques BOUCHETON et agence BLOCK

Les Villas de Plaisance

9 « villas urbaines » offrant 36 nouveaux logements seront construites le long des rues Voltaire et Schubert. Ces petites résidences de 1 et 2 étages assureront une transition visuelle plus harmonieuse entre les collectifs et l'environnement pavillonnaire du quartier. Livraison prévue pour 2017.



> Le saviez-vous ?

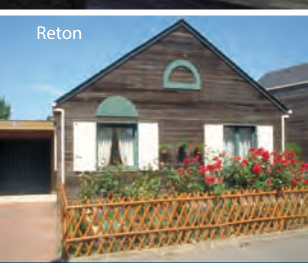
Le double effet de la vente

Léo Gemptel est la 7e résidence nazairienne ouverte à la vente. Objectif : permettre à davantage de locataires Silène d'accéder à la propriété tout en générant des recettes financières pour construire de nouveaux logements sociaux.


Grand Marais


Le Building


Provence


Reton


Voltaire


Jules Guesde

> Groupes Silène en vente

Le Conseil d'Administration de Silène a décidé d'ouvrir une nouvelle résidence à la vente, après les 6 premières proposées en 2007.
« La vente de patrimoine ancien permet d'investir dans la construction neuve, explique Dalila Schneider, Directrice Financière. *Silène met 10% de fonds propres dans un projet neuf. Pour construire plus, il faut trouver des recettes supplémentaires. La vente permet de renouveler le parc Hlm sans le diminuer : 1 logement vendu permet d'en construire environ 5 nouveaux. »*

> Des prix attractifs

La vente de biens publics est encadrée par la loi et la fourchette de prix fixée par le service des Domaines, soit environ 30% en dessous des prix du marché. *« Notre offre est ouverte à tous,* précisent Marie-Pierre Teneau et Olivier Fonteneau, chargés de clientèle chez Silène. *Nous avons vendu aussi bien à des jeunes couples qu'à des personnes proches de la retraite. La majorité des acquéreurs sont des locataires Silène. Certains ont un apport personnel, d'autres pas. Il faut cependant faire valider son plan de financement par sa banque. C'est indispensable pour postuler sur une offre de vente ».* Les accédants peuvent bénéficier du Prêt à 0% (PTZ) et des aides de la CARENE, s'ils remplissent les conditions.

> Un accompagnement personnalisé

Devenir propriétaire, c'est aussi pouvoir compter sur l'écoute et la disponibilité de Silène. *« Nous accompagnons les accédants, de la visite du logement à la signature du compromis puis de l'acte de vente chez le notaire »,* confirment Marie-Pierre et Olivier. *« Acheter avec Silène, c'est une sécurité. C'est un vrai plaisir de voir se concrétiser des projets pour des gens qui ne pensaient pas pouvoir un jour devenir propriétaires ! ».*

Renseignements :
Service Vente de Silène
Contacter Silène et Vous
au 02 53 48 44 44.

Chiffres-clé

80 logements vendus depuis 2007 sur 6 résidences (Grand Marais, Reton, Voltaire, Jules Guesde, Provence et Building), dont **30% aux locataires-occupants**.

Silène reçoit de 20 à 50 candidatures par offre de vente.



> Léo Gemptel, 207 appartements et 41 garages

Situés à l'angle du bd Sunderland et Broodcoorens se dressent 5 immeubles de 4 à 8 étages, aisément reconnaissables à leurs grands balcons bleus.
Les locataires de la résidence ont été conviés le 26 février à une réunion d'information, pour connaître les modalités d'achat de leur appartement. Le principe est simple : le locataire occupant est prioritaire pour acheter (ou bien ses enfants ou parents), à tarif préférentiel. Sinon, il peut rester locataire aussi longtemps qu'il le souhaite. À son départ, l'appartement sera proposé à l'ensemble des locataires Silène par avis de vente.

Prix de vente d'un T3 de 71 à 82 m²
(hors frais de notaire) :
de 71 à 85 000 € pour le locataire occupant ;
de 76 à 96 000 € pour les autres locataires.
Garages (box individuel fermé, en sous-sol) : 6 000€.



Un peu d'histoire

Livrée en 1976-77, la résidence devait loger les salariés de l'usine Eaton. A l'époque, la construction innove dans ses procédés industriels. Léo Gemptel est conçu sur le modèle « M plus m », caractérisé par la grande taille des logements, toujours appréciés des locataires actuels.



Construction neuve





En 2015, Silène devrait livrer 238 logements sur 8 opérations, dont la moitié hors Saint-Nazaire. 8 nouveaux chantiers de 230 logements seront lancés pendant l'année.

Zoom sur : La Palombière à Montoir-de-Bretagne

En lisière du bourg, dans le cadre verdoyant de la ZAC de l'Ormois, Silène construit 48 nouveaux logements, conçus par les architectes nantais Bourbouze & Graindorge. La résidence offrira 16 T2, 21 T3, 7 T4 et 4 T5 répartis dans 16 « villas » de 2 à 4 logements, organisées sur RDC + 2 niveaux. Chaque logement bénéficie d'un espace extérieur de belles dimensions : jardinet, loggia et/ou terrasse. Livraisons en mars et mai 2015. Cette nouvelle résidence porte le patrimoine de Silène sur Montoir à 303 logements.


La Palombière


Panama 2 — Parc Océane

Autres livraisons 2015

Saint-Nazaire
- ***Tricastel*** – Heinlex – *39 logements*
- ***Panama 2*** – Ville-Port – *45 logements*
- ***Indiana*** – Saint-Marc – *14 logements*
- ***Jazzy*** – Saint-Marc – *22 logements*

Trignac / Certé
- ***Les Jardins de Noé*** *15 logements (2e tranche)*
- ***L'Artimon*** – *20 logements*
- ***Parc Océane*** – *35 logements*

*+ d'informations sur **www.silene-habitat.com**, en rubrique Projets*

Entretien/rénovation

Chantiers en cours et prévus au 1er semestre 2015

SAINT-NAZAIRE

VILLENEUVE
Terra Nova : *mise en place de la collecte enterrée*
Dolto : *remplacement des tourelles de ventilation des logements*

PRÉ-HEMBERT VILLE-OUEST
Richarderie : *remplacement des chauffe-bains*
Clos des Sapins : *fin des travaux de ravalement des façades*

OCÉANIS VILLE-OUEST
Grenapin / Amandiers : *réaménagement des espaces extérieurs*
Tilleuls : *rénovation des halls et cages d'escalier ; sécurisation des caves*

FRONT DE MER
Kerlédé : *réfection toiture-terrasse du 72 Buisson*

PLAISANCE
Trébale : *rénovation des contrôles d'accès*
Léo Gemptel : *taille, éclaircissement et abattage ponctuel d'arbres le long des limites séparatives avec les riverains*

CÔTE D'AMOUR
Kerfaouët : *réfection de l'étanchéité des terrasses, remplacement des chaudières individuelles*

PARC PAYSAGER
Grand Marais : *rénovation des contrôles d'accès*
Mansard : *modernisation des halls et des cages d'escaliers (11 et 13 rue Mitterrand)*
Coubertin : *modernisation des halls et des cages d'escaliers*
Claude Perrault : *remplacement des chaudières individuelles*

LES ÉTANGS
Petit Caporal : *remplacement des toitures de garages*
Le Plessis : *mise en place de la collecte enterrée*

VILLE-GARE
Prézégat : *réfection de la toiture terrasse du 50 Degas, modernisation des halls et cages d'escaliers au 36 et 45 Renoir*
Toutes-Aides : *remplacement des toitures des garages*
Berthauderie, Prézégat, Robespierre : *mise en place de la collecte enterrée*
Concerto : *remise en peinture des halls, cages d'escaliers et parties communes*

MÉAN PENHOËT
Guynemer : *remplacement des portes de garages, portes d'entrée*
Isau : *remplacement des toitures de garages, modernisation des halls et des cages d'escaliers*
Saint-Exupéry : *remplacement et/ou révisions des menuiseries extérieures*
Méan : *modernisation des halls et cages d'escaliers*
Aviateurs : *remplacement des chaudières individuelles*

BRIERE PRESQU'ILE

MONTOIR
Bas Trégonneau : *remplacement des menuiseries extérieures, démoussage des façades des maisons individuelles*

TRIGNAC
Boutons d'Or : *remplacement des chaudières individuelles*

ST-MALO-DE-GUERSAC
Jacques Brel : *remplacement des chaudières individuelles*

BATZ-SUR-MER
Poulan 2 et 3 : *remplacement des toitures de garages*



La pose de détecteurs de fumée s'effectuera en 2015 sur l'ensemble du patrimoine de Silène.



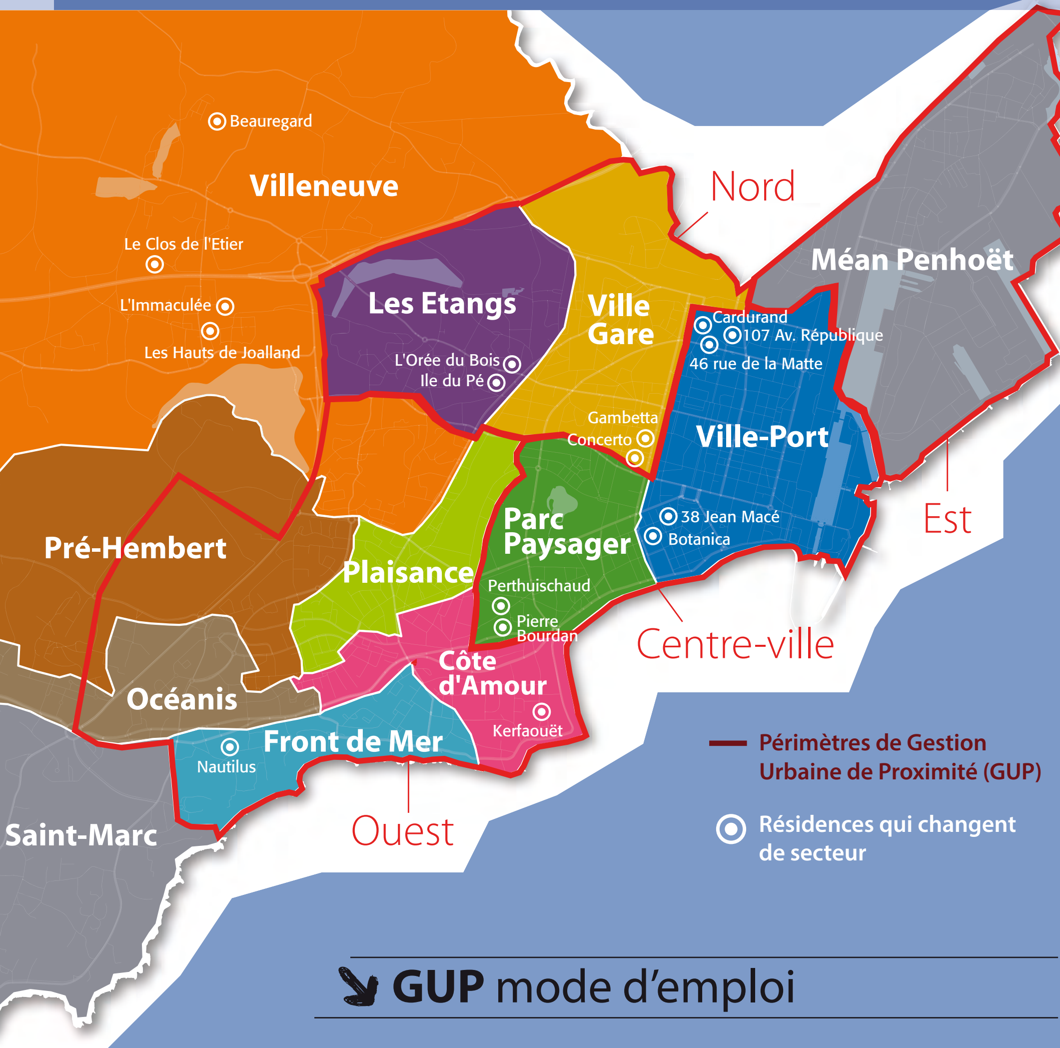




Les secteurs jouent la carte de la GUP

Depuis le 2 février, certains secteurs Silène ont été modifiés pour s'adapter à la nouvelle carte de la Gestion Urbaine de Proximité (GUP) de Saint-Nazaire. Intérêt : une collaboration plus efficace avec la Ville, au service des habitants. Une dizaine de résidence Silène change d'interlocuteurs.

Pour connaître son interlocuteur Silène de secteur : consulter le panneau d'affichage de hall ou appeler Silène et Vous.





Yannick Barreau
Chargé de mission Proximité, Ville de Saint-Nazaire

« La GUP est divisée en 4 périmètres : Nord, Ouest, Centre-ville, Est. Ces zones ont évolué en 2014 pour être au plus proche des habitants. C'est important que Silène s'aligne sur notre périmètre car nous avions quelques chevauchements de secteurs. Maintenant, cela sera plus simple de travailler ensemble pour le bien des habitants. »



Elodie Portier
Responsable du secteur Pré-Hembert Ville-Ouest

« Les différents acteurs se rencontrent 1 fois par mois au Point Municipal. On traite divers sujets comme les encombrants et ordures ménagères, les espaces publics, les stationnements et la circulation, la sécurité et la propreté des chantiers, la signalétique et adressage, la tranquillité publique, la communication. C'est un vrai outil pour mutualiser nos moyens ! »

GUP mode d'emploi

Depuis plusieurs années, la Ville de Saint-Nazaire associe Silène à une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu au quotidien dans les quartiers. C'est ce qu'on appelle la Gestion Urbaine de Proximité (GUP). Cela se traduit par des réunions régulières où sont traités tous les sujets du quotidien qui sont au croisement des compétences du bailleur, de la Ville et d'autres partenaires comme la CARENE : stationnement, propreté publique, entretien des trottoirs, gestion des déchets et des encombrants…

Exemple d'une réalisation GUP

Sur la résidence Jules Guesde, les habitants se sont plaints qu'il y avait trop d'ordures dans les rues et sur les trottoirs. Après concertation, 2 locaux à encombrants ont été construits en 2014 avec un financement tripartite entre Silène, la Ville et la CARENE.

Saint-André-des-Eaux









Portrait

Appelée Saint-André-lès-Guérande entre le XVe et le XVIIIe siècle, cette commune de 5 785 habitants est répartie en une vingtaine de hameaux : Marland, La Chaussée Neuve, Lande d'Ust, Bilac, Kerfrisou, Tréhé…

Elle doit pour partie son nom à sa situation originale entre « les eaux » : celles du marais de la Grande Brière et celles de l'océan Atlantique. A 5 km des plages, la commune est un lieu de villégiature apprécié, qui a développé son potentiel touristique dans les années 70-80, avec la création d'un golf et d'un camping municipal.





Jérôme Dholland

Maire de Saint-André-des-Eaux

Quels sont les atouts de la commune ?

Saint-André-des-Eaux a une position géographique stratégique car elle est située entre Saint-Nazaire et son bassin d'emploi, La Baule et ses plages, Guérande et la Brière. Nous sommes dans une commune dynamique où il fait bon vivre, avec un tissu associatif fort, des écoles et des équipements sportifs de qualité. Nous venons d'ouvrir un multi-accueil pour 24 enfants.

Quels sont les projets ?

Porté par la CARENE, le projet majeur est la ZAC Centre-bourg avec le renouvellement des espaces publics et la dynamisation des commerces. Ce projet permettra de proposer un parcours résidentiel plus varié : locatifs social et privé, accession à la propriété. En ce début de mandat, d'autres projets demeurent à l'étude, qu'ils concernent la sécurité ou de nouveaux équipements sportifs… En lien avec l'agglomération, nous réfléchissons aussi à l'expansion de la zone économique artisanale des Pédras.

À DÉCOUVRIR



Parc Ker Anas

Site incontournable de 4 ha pour découvrir plus de 1000 anatidés (oies, cygnes, bernaches, canards, sarcelles…) vivant à travers le monde. Parcours ludiques, nourrissage et vol des oies.
Route de Maisonneuve. Tél. 02 40 01 27 48

Port de la Chaussée Neuve

Point de départ d'enrichissantes balades sur les canaux et les chemins du Marais. Guides : Anthony Mahé et Michel Crusson.
Tél. 02 40 91 53 53 - Office du Tourisme

À VOS AGENDAS

14-15 mars

Courses à pied en Brière : « galopade » enfants sur le thème des Indiens. Parcours de 7 km et semi-marathon de 21 km en solitaire ou en duo.
Inscriptions sur www.esco44.net

21 mars

Soirée dansante à l'Espace du Marais.
Contact : 02 40 45 11 60 / 06 75 81 93 86 (association Début de soirée)

2 août

À ne pas manquer : la 50e fête des Chalands Fleuris, animée par des acteurs en costumes d'époque.
Port de la Chaussée Neuve

Silène sur le secteur



Nicolas Gautier est le responsable du secteur Brière

Silène a livré sa première résidence sur la commune en novembre dernier, dans le cadre du projet de renouvellement du centre-bourg.

Val André



2014 - **16 logements** - Rue des Ecoles

TÉMOIGNAGE



Laura Litolff

Locataire à Val André

« Je vis à Saint-André depuis 7 ans. Habiter en plein centre, c'est bien car on peut tout faire à pied. Je me plais ici, c'est calme, c'est ce que je recherchais. Le logement est spacieux, lumineux, avec une terrasse. C'est très bien isolé car mes voisins du dessous n'entendent même pas ma petite fille courir ! »



Silène dans la ville

Les éco-gestes avec LES MÉDIATERRE par Unis-Cité







Silène a mis en place un partenariat sur 3 ans avec l'association Unis-Cité pour intervenir sur les résidences Plaisance et Trébale. Objectif : sensibiliser les locataires au développement durable et aux économies d'énergie. Depuis fin 2014, le projet « Médiaterre » prend forme avec 8 jeunes volontaires en service civique. C'est une première à Saint-Nazaire.

L'équipe des « Médiaterre » est présente sur site 2 jours par semaine d'octobre à juin, le mardi et le mercredi. Les jeunes vont à la rencontre des habitants, en porte-à-porte. Ils proposent un accompagnement personnalisé à domicile, avec un diagnostic des modes de consommation (eau, électricité…) et des conseils pour réduire sa facture : par exemple, éteindre les appareils électriques en veille avec une prise à interrupteur, installer des ampoules basse consommation, fixer un embout-mousseur sur les robinets…

Les « Médiaterre » mèneront aussi des actions de sensibilisation au cadre de vie, notamment sur le thème des encombrants.



Saïd Merniz

Coordinateur du programme service civique à Unis-Cité

« Le projet Médiaterre a pour but de lutter contre la précarité énergétique et d'agir pour la préservation de l'environnement. Les jeunes effectuent un double accompagnement : individuel mais aussi collectif, avec des rencontres en pied d'immeuble sur différentes thématiques comme l'eau, la consommation responsable... »

Bénédicte Fontaine

Responsable du secteur Plaisance

« Ce projet permet de créer des animations et du lien social sur le quartier. Silène subventionne l'action à hauteur de 8 000 € par an et met gratuitement un local à disposition des Médiaterre. On se rencontre régulièrement pour faire le point avec l'équipe. »

Alphonse Koa

Volontaire à « Médiaterre »

« Ce projet me tient à cœur car cela parle de l'écologie et des enjeux de la planète. Cela me permet de sensibiliser les habitants du quartier aux éco-gestes afin de changer leurs habitudes. Car pour changer le monde, il faut d'abord commencer par changer son quartier ! »

Virginie

Locataire à Plaisance

« Grâce aux Médiaterre, je me suis rendue compte que mes appareils en veille consommaient énormément. J'ai appris des choses pour y remédier, c'est utile ! On se rencontre tous les 2 mois pour faire un suivi de l'économie réalisée. »

Reportage vidéo sur :  www.facebook.com/silene.habitat | www.facebook.com/Uniscitésaintnazaire

Editeur : Silène - Office Public de l'Habitat de la ville de Saint-Nazaire
17 rue Mendès France - BP63 - 44602 Saint-Nazaire Cedex
Directeur de la publication : Roger Décobert
Rédaction : Service Communication de Silène
Crédits photos : Silène, CARENE, Mairie de Saint-André-des-Eaux, Ville de Saint-Nazaire

Maquette : O tempora
Impression : Le Sillon - 44 260 Savenay
Magazine quadrimestriel gratuit - N°ISSN 2106 - 3508
Imprimé avec des encres végétales sur papier Satimat Green.





